



## Информације за потрошаче струје, плина и воде који живе у Новом Јужном Велсу

Да ли имате проблема са вашим достављачем енергије или воде?

Ми можемо да вам помогнемо.

### Шта да радите ако имате проблема

Прво се обратите компанији која вам доставља струју, плин или воду и објасните у чему је проблем. Ако вам треба тумач, реците то компанији. Или можете да замолите пријатеља или члана породице да у ваше име разговара са компанијом.

Ако телефоном разговарате са компанијом, запишите с ким сте разговарали, као и датум и време разговора. Чувајте сва писма или документе које примите од компаније.

Ако особље позивног центра не може да вам помогне, тражите да разговарате са менаџером.

Ако се проблем не реши, назовите Омбудсмана за енергију и воду надлежног за Нови Јужни Велс (Energy & Water Ombudsman NSW - EWON) на бесплатни позив - Freecall 1800 246 545.

### Чиме се бави EWON

EWON помаже особама које живе у Новом Јужном Велсу и имају проблема са достављачем струје и плина. Можемо да помогнемо и у неким случајевима жалби на достављача воде.

Услуге EWON-а су бесплатне, праведне и независне.

Ми помажемо са проблемима, као што су:

- велики рачуни
- дугови и проблеми са плаћањем
- искључење струје, плина или воде
- отварање или затварање рачуна
- уговори за струју или плин
- маркетинг енергије
- неквалитетне услуге
- квалитет испоруке
- захтеви за одштету

EWON може да организује да вас назове члан специјалистичког тима достављача за решавање несугласица и разговара о вашем проблему или ми сами можемо да спроведемо истрагу по вашој жалби.

### Како да се обратите EWON-у



Freecall (бесплатан позив) 1800 246 545  
Од понедељка до петка, од 9 ујутру до 5 после подне

Ако зовете са мобилног телефона, реците нам, па ћемо вас ми назвати.



[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)



Електронска пошта [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



Телепринтер 133 677



Плаћена поштарина Reply Paid 86550  
Sydney South NSW 1234



[www.facebook.com/ewonsw](https://www.facebook.com/ewonsw)



[www.twitter.com/ewonsw](https://www.twitter.com/ewonsw)

### Служба тумача

Ако вам треба тумач, назовите Службу преводилаца и тумача (Translation and Interpreting Service - TIS) на 131 450. Замолите TIS да вам назове EWON на 1800 246 545.



## Плаћање рачуна за струју, плин и воду

### Како да отворите и затворите рачун

Важно је да отворите рачун за струју када се уселите у нови стан или кућу, иначе испорука струје може да се прекине. Ако ваш стан или кућа има уведен плин и желите да га користите, и за плин треба да отворите рачун. Можете да бирате и да мењате компанију преко које плаћате струју и гас. Погледајте [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) да бисте пронашли најбољу понуду за ваше домаћинство. На овом вебсајту ћете наћи најбоље понуде које су на располагању у вашем крају, цене су упоређене и постоје линкови са информацијама за контакт компанија које испоручују енергију. Такође можете да назовете службу под називом Energy Made Easy на 1300 585 165.

Исто тако, када се иселите из стана или куће, морате да затворите рачуне, да бисте платили само утрошену струју, плин или воду. То можете да обавите преко телефона.

### Рачуни за воду

Ако се усељавате у стан или кућу чији је власник Министарство за стамбена питања Новог Јужног Велса (Housing NSW property), у камп или у приватно изнајмљен стан или кућу која има сопствени водомер, можда ћете морати да плаћате и воду. Питајте власника да ли треба да плаћате воду.

### Како можете да плаћате рачуне

Неки потрошачи добијају рачуне за енергију и воду свака три месеца, а неки примају рачуне једном месечно. Ако не примите рачун, назовите компанију.

Већина компанија вам дозвољава да рачуне плаћате на пошти, преко телефона кредитном картицом, преко интернета или преко Centrepay-а. Ако примате неку исплату од Centrelink-а, можете да одлучите да се преко Centrepay-а редовно одбија одређени износ и да се директно уплаћује на ваш рачун за струју и плин или воду. Назовите Centrelink на 131 202 за више информација.

Ваша је одговорност да рачуне платите на време. Ако не можете да платите рачун, разговарајте са испоручиоцем што пре и затражите помоћ што раније.

### Паушални (аконтативни) рачуни

Обично вам се рачун издаје за утрошену струју и плин. Потрошњу читава службено лице на струјомеру код ваше куће. Струјомер мора да се прочита најмање једном у сваких 12 месеци.

Ако се у неком платном периоду не прочита струјомер, износ рачуна може да се процени на основу претходне потрошње или на основу просечне потрошње сличног потрошача. На рачуну ће стајати да ли вам се наплаћује стварна или процењена потрошња.

Ако добијете паушални рачун, може да се деси да вам се наплати премало у односу на стварну потрошњу и да ће ваш следећи рачун за стварну потрошњу бити виши него што очекујете. Ако вам се наплати превише, преплаћени износ ће се одбити од следећег рачуна.



### Пример: Станар се иселио, а није јавио компанији за струју и плин

Анка се иселила из изнајмљеног стана у августу, али није обавестила компанију за струју и плин. У новембру је добила рачун у износу од \$485 за потрошену енергију у том стану за период од јуна до новембра.

Анка је назвала компанију да им каже да се она иселила из тог стана у августу и њен бивши станодавац је то потврдио. Међутим, нови станари нису примили на себе одговорност за рачун, наводећи да станарина коју плаћају директно власнику, укључује и рачуне.

Анка се обратила EWON-у за помоћ. Сматрала је да није одговорна ни за један део рачуна након датума исељења. Објаснили смо Анки да потрошач може да буде одговоран за целокупан износ рачуна све док се достављач не обавести да потрошач више не станује на тој адреси или док други потрошач не отвори рачун на истој адреси.

Предложили смо Анки да компанији за испоруку енергије прикаже неку документацију о датуму исељења, што је она и учинила. Компанија је и даље тврдила да је Анка одговорна за рачун, али су јој понудили да смање износ за \$219 као знак добре воље, што је она и прихватила.

Процене се врше обично када службено лице не може да приђе струјомеру зато што је закључана капија, или због пса, змија, паука или оса. Да не бисте примали рачуне са процењеним износима, обезбедите безбедан приступ струјомеру. Ако то не учините, може да се закаже посебно читавање које ће вам се наплатити.

### Маркетинг енергије

Компаније за доставу струје и плина користе агенте да продају уговоре за струју и плин преко телефона, у тржним центрима или од врата до врата. Ако вам се обрати агент за струју и плин, немојте ништа да потписујете уколико претходно не прочитате и не разумете уговор. Ако нисте сигурни о каквој понуди се тачно ради, замолите некога у кога имате поверења да вам је провери. Можете да се обратите и EWON-у ако имате неких питања о уговору.



## Помоћ за плаћање рачуна

Ако имате проблема са плаћањем рачуна, постоји помоћ. Ако не можете да платите рачун, обавезно се обратите компанији на време и што пре затражите помоћ. То ће спречити повећање дуга, а испорука енергије неће бити прекинута. Такође можете да замолите пријатеља или радника у друштвеној заједници да у ваше име разговара са компанијом. Ниже су наведене врсте помоћи које су на располагању потрошачима.

### Планови отплате

План отплате је споразум о томе колико ћете плаћати и колико често. План вам омогућује да временом подмирите рачун или отплатите дуг. Компаније за испоруку енергије су по закону обавезне да понуде планове плаћања потрошачима у тешкој финансијској ситуацији. И неке

### Пример: Прецењена потрошња је довела до великог рачуна

Милан живи сам у друштвеном стану и има врло мали број уређаја. Примио је паушални рачун за струју на \$908. Милан не говори добро енглески, па је његов заступник, Славко, назвао достављача да оспори износ рачуна, јер је износ био два пута већи од уобичајеног, а Милан чак и није био код куће у једном делу периода који је рачун обухватао. Достављач није хтео да промени процењени износ, па се Славко обратио EWON-у за помоћ. Славко нам је рекао да је Милан веома узнемирен што дугује толики износ. Објаснили смо му план за помоћ са плаћањем рачуна за енергију (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) и Славко је рекао да ће заказати разговор.

Истрага коју је спровео EWON је показала да је достављач послао рачун са процењеним износом зато што је Миланов струјомер у стану и службено лице није могло да уђе да га прочита. Паушални износ је био одређен на основу његове потрошње у истом периоду претходне године, али зато што ове године у том периоду није био код куће, износ потрошене струје је био прецењен.

Достављач је од дистрибутера добио податке о стварној потрошњи, те је Милану издао нови рачун. Тако се његов рачун смањило на \$506. У међувремену је Милан добио и EAPA ваучере. Уз смањење рачуна, EAPA помоћ је значила да је био у могућности да плати рачун.



компаније које вам достављају воду имају планове плаћања. Обратите се EWON-у ако вам треба помоћ да са вашим достављачем преговарате о плану.

### Попусти

Влада Новог Јужног Велса, као и Савезна влада, потрошачима који имају право на њих, нуди неколико врста попушта за плаћање рачуна за струју и плин. Реците компанији ако примате државну пензију, јер у том случају можда имате право на попуст. За више информација о овим попустима и како да поднесете молбу за њих, питајте компанију која вам испоручује енергију или Centrelink или погледајте [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### EAPA и PAS

Ваучери за помоћ плаћања рачуна за енергију (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) могу да вам помогну да платите рачун за струју и плин. Неки достављачи воде такође примају ваучере који се издају у оквиру плана за помоћ са плаћањем (Payment Assistance Scheme - PAS) који вам помажу да платите рачуне за воду.

Можете да одете у добротворне агенције у друштвеној заједници, као што је на пример St Vincent de Paul, или у центре за мигранте да њима поднесете молбу за EAPA или PAS ваучере. Назовите EWON ако нисте сигурни која агенција има ваучере. Агенција у друштвеној заједници ће заказати разговор са вама да установи да ли имате право на помоћ. Само власник рачуна може да поднесе молбу за ваучере и уз то треба да покаже рачун да се види колико дугује.

### Програми за помоћ у тешкој финансијској ситуацији

Компаније за испоруку енергије су дужне да потрошачима који имају право на помоћ понуде програме за помоћ у тешкој финансијској ситуацији. Ти програми помажу потрошачима у тешкој финансијској ситуацији да остану прикључени и да подмире рачуне. И неке компаније које вам достављају воду имају програме за помоћ у тешкој финансијској ситуацији. Обратите се вашој компанији да сазнате да ли имате право на помоћ.

### Ако имате проблема са плаћањем рачуна, обратите се достављачу што пре да добијете помоћ и да избегнете искључење.

### Финансијско саветовање

Финансијско саветовање је бесплатно и на располагању је у многим агенцијама у друштвеној заједници. Финансијски саветник може да вам помогне да израчунате колико можете да платите од рачуна. Те информације могу да вам помогну када будете преговарали са добављачем о износу који можете да отплаћујете. Да бисте нашли саветника, назовите Удружење финансијских саветника Новог Јужног Велса (Financial Counsellors' Association of NSW) на 1300 914 408 или погледајте [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au).



### Неплаћени рачуни и наплата дуга

Ако имате неплаћене рачуне и дође вам утеривач дугова - debt collector (који се такође зове 'mercantile agent' - службеник за наплату), назовите Телефонску службу за кредите и дугове (Credit & Debt Hotline) на 1800 808 488 за бесплатан савет или се обратите EWON-у.

### Искључење

#### Шта да радите ако вам искључе струју или плин

Ако вас искључе, назовите достављача да се договорите о поновном прикључењу. Понекад до искључења дође грешком, али ако се то деси зато што нисте платили рачун, пре него што вас достављач поново укључи, мораћете да се договорите с њим о плаћању. Можда ћете требати да платите поновно прикључење. Ако не можете да се договорите, обратите се EWON-у за помоћ.

#### Шта да радите ако вам предстоји искључење струје или плина

Ако вам предстоји искључење, обратите се што пре компанији да разговарате о ситуацији. Ако вам прети искључење зато што нисте платили рачуне, одмах затражите помоћ да вам се не искључи испорука енергије и да избегнете додатне трошкове поновног прикључења. Испорука енергије не сме да вам се искључи ако имате заказан разговор са финансијским саветником или са агенцијом у друштвеној заједници у вези ЕАРА ваучера, зато реците компанији ако је то случај.

### Ако имате проблема

- 1** Прво се обратите компанији која вам доставља струју, плин или воду и објасните у чему је проблем.
- 2** Ако особље позивног центра не може да вам помогне, тражите да разговарате са менаџером.
- 3** Ако се проблем не реши, назовите EWON на Freecall (бесплатан позив) 1800 246 545.

### Назовите EWON



Freecall (бесплатан позив) 1800 246 545

Ако зовете са мобилног телефона, реците нам, па ћемо вас ми назвати.



[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)



Електронска пошта [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



[www.facebook.com/ewonsw](https://www.facebook.com/ewonsw)



[www.twitter.com/ewonsw](https://www.twitter.com/ewonsw)



#### Пример: Пензионеру прети искључење струје и плина.

Када је теренски радник дошао да искључи Марији струју зато што није платила рачун, она му је објаснила да користи небулизатор због плућног обољења и радник је отишао, а да јој није искључио струју. Дуговала је новац на рачуну за струју и плин, па пошто је хтела да избегне искључење, назвала је EWON за помоћ.

Марија прима инвалидску пензију, а њен партнер се управо поново запослио. Објаснила је да тренутно не може да плати свих \$600 колико је мислила да дугује, али да одмах може да плати \$200, а затим ће моћи да отплаћује по \$100 сваке две недеље да смањи дуг.

Када смо разговарали са достављачем енергије, обавестили су нас да је дуг у ствари \$1200 за струју, а \$305 за плин. Пристали су да сачекају са наплатом и прихватили су план плаћања за који је Марија сматрала да је изводљив. Потврдили су да Марија већ прима попуст за домаћинства са ниским приходом (Low Income Household Rebate) и пристали су да јој пошаљу молбу за попуст на основу здравственог стања (medical energy rebate), на који, судећи по њеним околностима, можда исто има право.

Рекли смо Марији да може да поднесе молбу и за ЕАРА ваучере код неке агенције у друштвеној заједници да јој помогну да смањи дуг. Дали смо јој упуте за ЕАРА агенте у њеном крају. Марија је рекла да ће формулар за попуст на основу здравственог стања однети свом лекару да га он попуни.